

Informe resultados encuestas de satisfacción, canales de atención del Área de Servicio a la Ciudadanía Idartes mayo 2021.

Informe

Mayo
2021

Encuestas
Satisfacción

Servicio a la
Ciudadanía

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

Horario de atención lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Jornada continua

Chat: <https://idartes.gov.co/es> parte inferior derecha

contactenos@idartes.gov.co

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9

La Casona de la Danza

¡Un espacio de vida y movimiento!

La Casona de la Danza es un equipamiento cultural del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, destinado al desarrollo de las prácticas y apropiaciones artísticas en torno a la danza. De manera presencial y virtual dispone su infraestructura para que la ciudadanía pueda acceder a sus derechos culturales en el campo artístico de la danza, mediante acciones emprendidas por la Gerencia de Danza a través de su eje de gestión Danza y Comunidad.

Aquí las personas interesadas pueden desarrollar Ensayos ocasionales, asistir de manera gratuita a talleres, conversatorios, laboratorios o conferencias de su Programación mensual o disfrutar de las Visitas bailadas. Además, en este espacio



es posible que las personas dedicadas a este campo artístico ofrezcan sus servicios como talleristas a través del Banco de propuestas, para la agenda de formación en las líneas de danza y salud, actualización de saberes y habitar mi cuerpo, que se realizan en la Casona y en los territorios, atendiendo las solicitudes puntuales de la comunidad.

Así mismo, la Casona de la Danza dispone del Banco de solicitudes, una estrategia para generar acciones encaminadas a brindar apoyos no pecuniarios y de corta duración a los agentes comunitarios y locales para el fortalecimiento de sus procesos de formación y creación.



Más Información



Presentación

El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con aumentar la confianza de los artistas, gestores y ciudadanía en el sector de las artes en Bogotá, a través de un esfuerzo continuo de mejora en su gestión, con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende garantizar el ejercicio de los derechos culturales, mediante la promoción de las artes en el Distrito Capital, contribuyendo al desarrollo de sujetos creativos, sensibles, respetuosos de la *diferencia*, aportando a la construcción de una ciudad *incluyente* y solidaria.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de atención a la ciudadanía, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente para conocer sus expectativas y necesidades particulares; es así, como se establece la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información, relativas al servicio durante el mes de mayo del año 2021.

Estas encuestas se implementaron desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios y de manera presencial, estableciéndose como protocolo que, al finalizar el servicio referente a la atención se compartiera el enlace de acceso o la ficha para el caso de la encuesta presencial.

2. Objetivo



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de mayo 2021, con el fin de analizar los cambios en las variables y hacer seguimiento tanto a los factores positivos, como aquellos que no favorecen, para lograr una experiencia de servicio aún más satisfactorio desde nuestra área para la ciudadanía.

3. Alcance del

En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el Área de Servicio la Ciudadanía, durante el mes de mayo de 2021, los insumos para el análisis se recibieron mediante encuesta de satisfacción, llevada a cabo una vez finalizada la atención, a través de nuestros diferentes canales de atención.

4. Normatividad

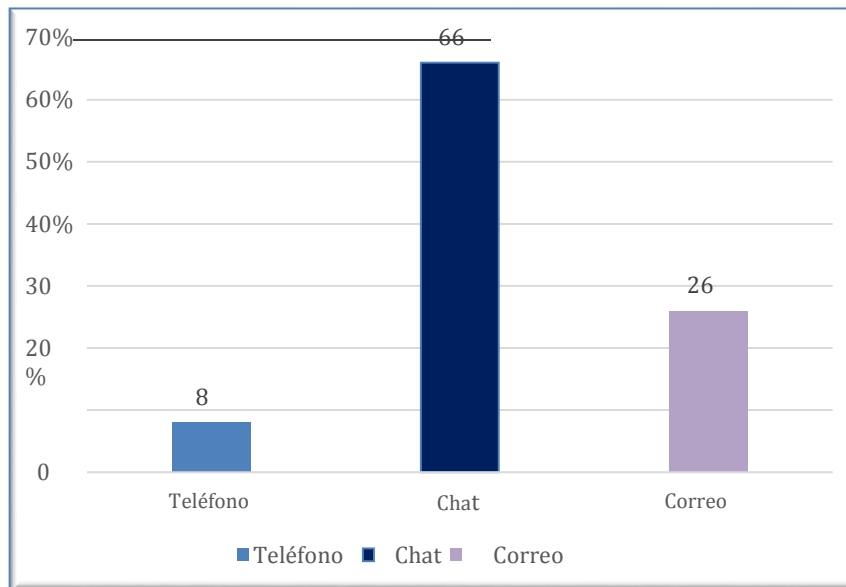
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, "Estatuto orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de resultado de encuestas de satisfacción del Área de Servicio a la Ciudadanía del mes de mayo 2021.

5. Aspectos

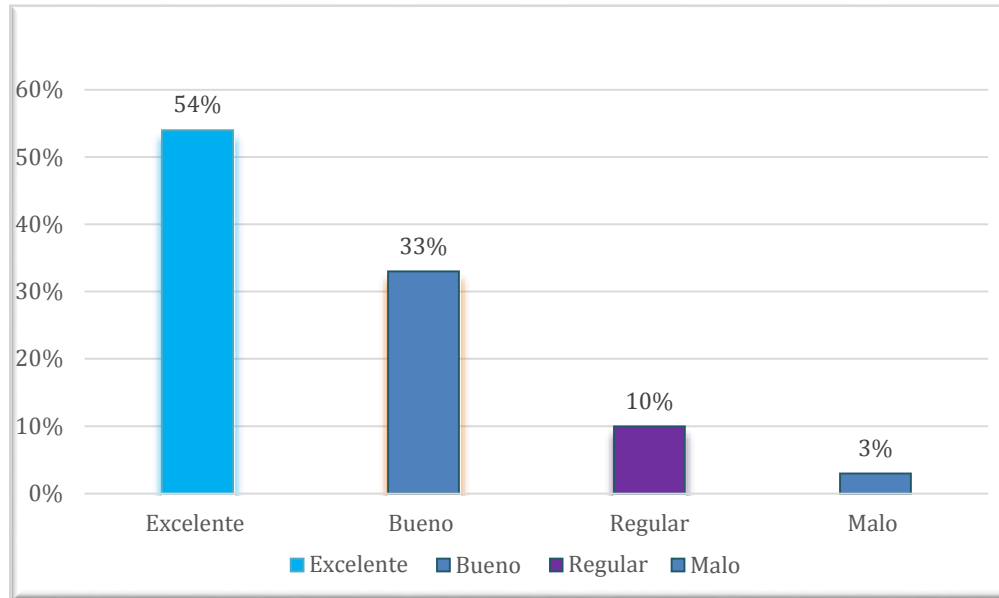
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la percepción ciudadana, con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención, con un total de 35 encuestas.

¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



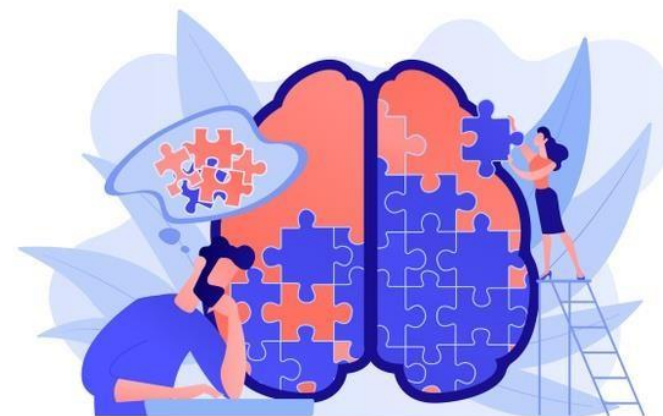
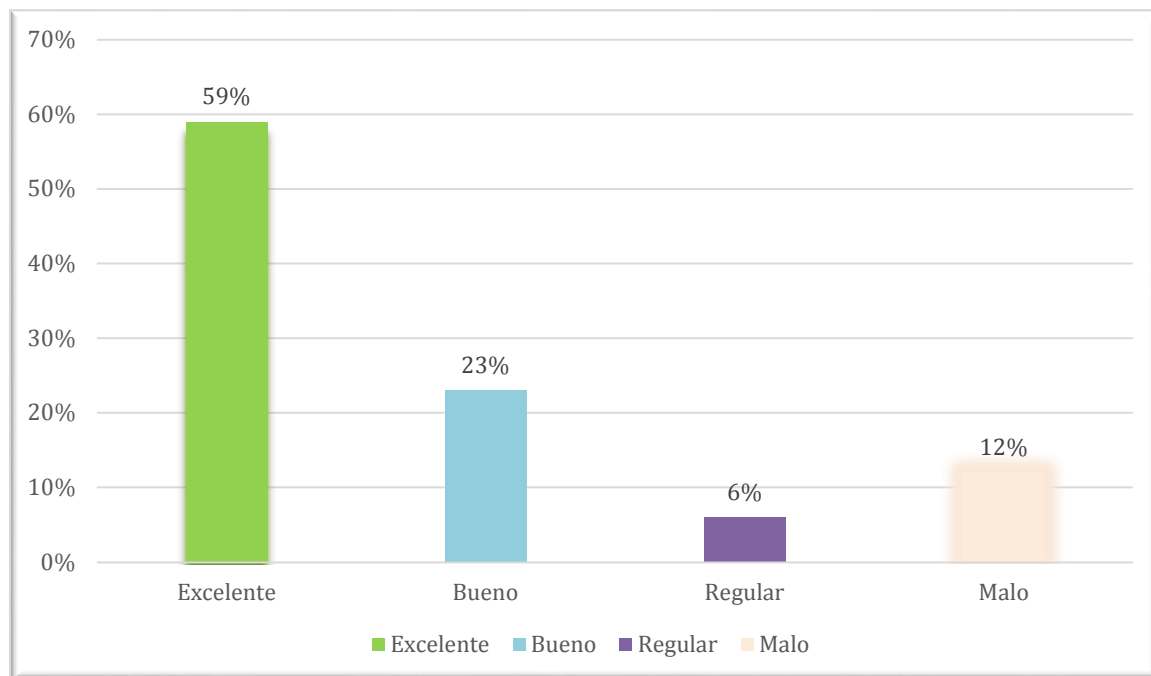
Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de **mayo 2021**, se evidencia que el **66%** representado en **23** ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del **chat**, el **26%** con **9** ciudadanos fueron atendidos por **correo electrónico**, el **8%** con **3** ciudadano fue atendido por el canal **telefónico**, de acuerdo con la preferencia y el comportamiento observado de la ciudadanía para establecer contacto con la entidad, se evidencia un incremento del uso del chat, toda vez que las necesidades la situación coyuntural generó un uso más alto de este canal al igual que el correo electrónico a través de contactenos@dartes.gov.co

El tiempo de espera para ser atendido fue:



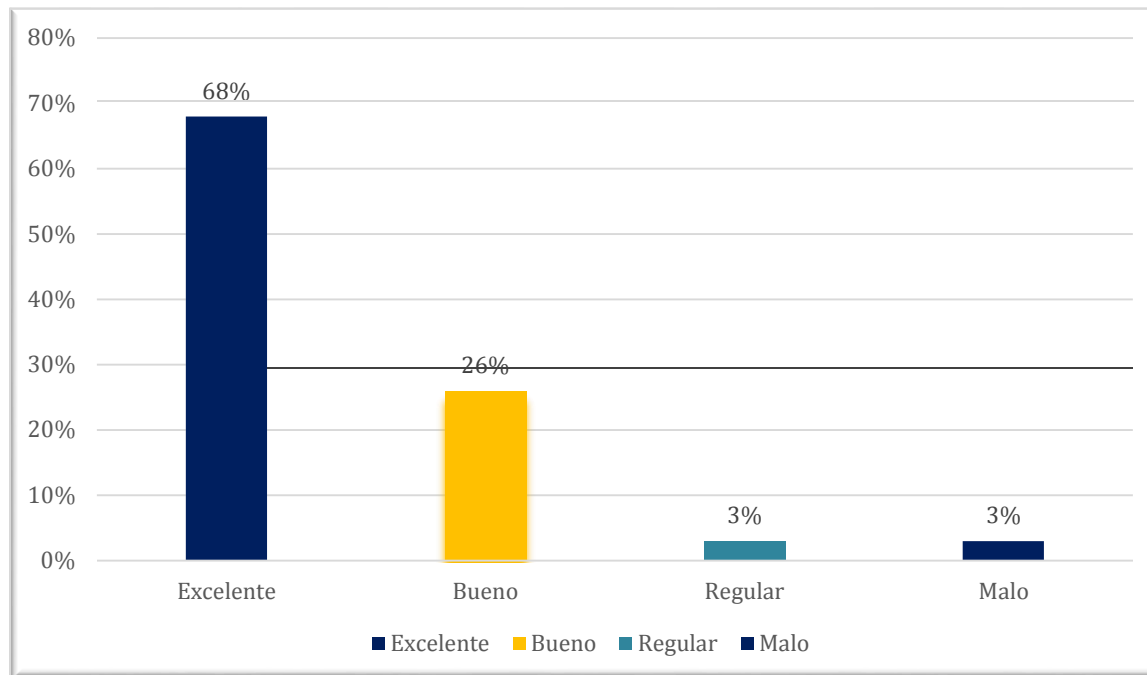
En cuanto al tiempo de espera durante el mes de mayo de **2021** se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el 54% de los encuestados equivalentes a 18 ciudadanos, lo evalúa como **excelente**, el 33% con 11 ciudadanos califica como **bueno**, el 10% con 3 ciudadanos califica como **regular**, el 3% con 1 ciudadanos aprecia como **malo**. El resultado se refleja una favorabilidad en la percepción ciudadana en cuanto al tiempo de espera, lo cual nos impulsa a continuar brindando la mejor experiencia en el servicio de manera oportuna, pertinente y cálida.

El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:



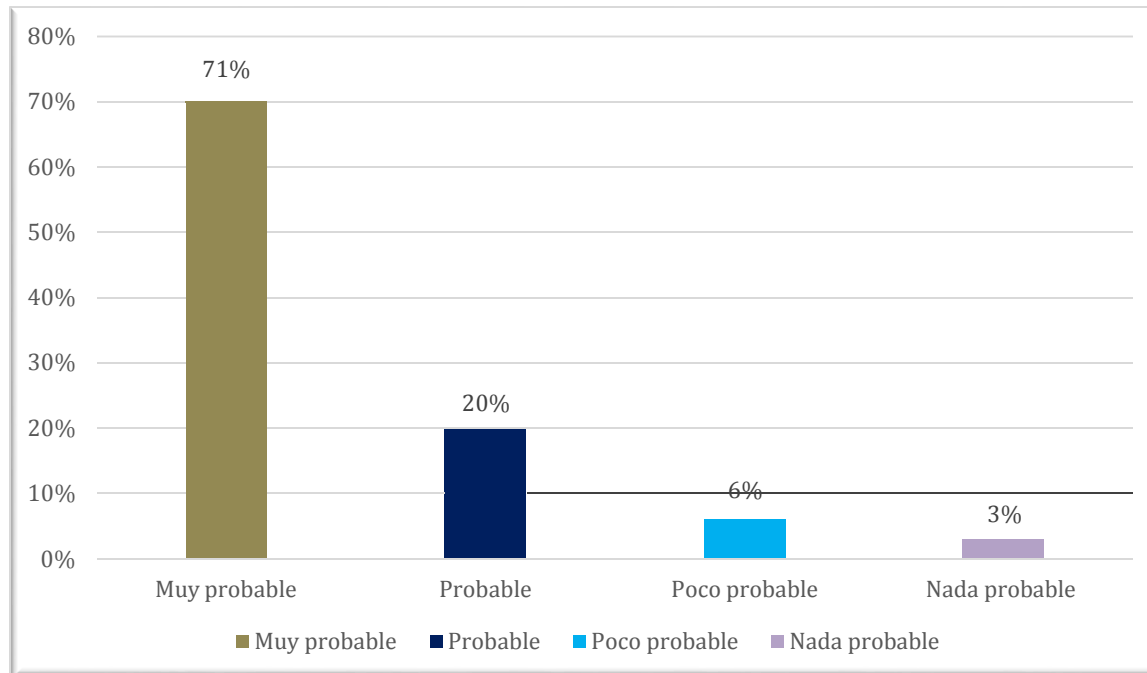
El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de mayo el **59%** de los encuestados representados por **20** ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área, el **23%** con **8** ciudadanos lo califica como **bueno**, el **6%** con **2** ciudadanos lo califica de **regular**, el **12%** con **4** ciudadanos para **malo**. De acuerdo con los resultados obtenidos podemos evidenciar la importancia de aunar esfuerzos para que el Área continúe gestionando a través de los diferentes canales internos de la entidad información veraz, oportuna y pertinente para garantizar el acceso a la información.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



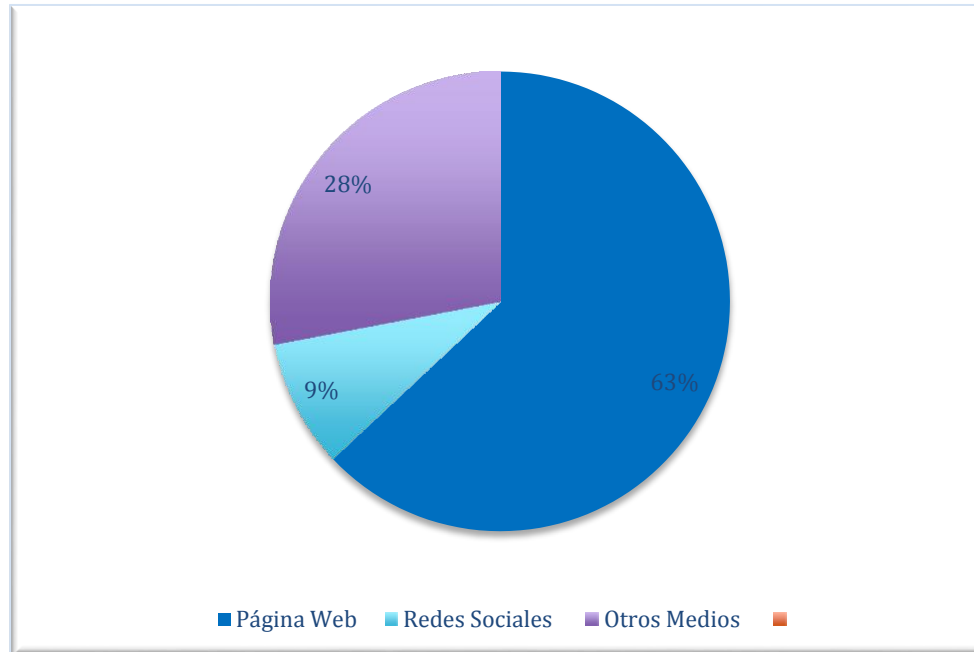
Para el Área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el **68%** de los encuestados representados con **24** ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el **26%** con **9** ciudadanos la calificaron como **buena**, el **3%** con **1** ciudadanos la calificaron como **regular**, y el **3%** con **1** ciudadanos la calificaron de **malo**.

¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?:



La voz a voz siempre será la mejor carta de presentación, por esta razón encontramos en esta variable la oportunidad de llegar amás ciudadanos desde la empatía, la calidez y la pertinencia. De esta manera el **71 %** de los encuestados consideran ***muy probable*** el recomendarnos, el **20%** lo considera ***probable***, el **6%** lo considera ***poco probable***, y el **3%** lo considera ***nada probable***, seguiremos aunando esfuerzo para que logremos ser 100% recomendables.

¿A través de qué medio se enteró de nuestros servicios?



Los medios de difusión seguirán siendo un mecanismo que facilita el acercamiento con la ciudadanía, por tanto, identificar aquellos que son de mayor influencia, de acuerdo con el comportamiento que se evidencia, es una oportunidad para seguir fortaleciendo, durante el mes de mayo **2021** el **63%** ingreso a través de la **Página Web**, el **9%** por **Redes Sociales**, y el **28%** a través de **Otros Medios**.

Conclusiones resultados encuestas de satisfacción mes de mayo 2021



En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por los canales virtuales y el canal telefónico en el Área de Servicio Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de mayo 2021, con el fin de observar

las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los funcionarios del área.

De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía, se puede concluir, que las acciones encaminadas hacia el fortalecimiento de factores como: el tiempo de espera el cual es un factor que debe continuar mejorándose para satisfacer de mejor manera las necesidades de nuestros ciudadanos, el dominio de los temas por parte de los servidores, nos compromete a estar cada vez mejor capacitados y actualizados de toda la oferta de actividades y demás que ofrecen las diferentes dependencias de la entidad, la actitud y calidez es cada vez más reconocida por nuestros ciudadanos. Para este mes especialmente nuestros ciudadanos se enteraron de nuestros servicios a través de Otros Medios tales como, otras personas esto nos indica que el voz a voz resulta muy significativo, todos estos factores han permitido brindar una experiencia significativa en la prestación del servicio, evidenciando así, que la empatía se mantiene, siendo una oportunidad para ser mejores cada día, de acuerdo con en el avance de nuestra operación, centrándonos en las particularidades y necesidades evidenciadas desde la voz de la ciudadanía.



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Elaboró:

Claudia Muñoz

claudia.munoz@idartes.gov.co

3795750 ext. 4502

Yamile Téllez Colorado

yuri.tellez@idartes.gov.co

3795750 ext. 4503

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz

viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 ext. 4500

*"Aunamos esfuerzos para
mantener nuestra empatía
con la ciudadanía, a través
de un trato respetuoso y
siempre dispuestos a
orientar y responder con la
mejor actitud"*
